

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: Caso de la empresa municipal de agua, EMAQ

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Rossana Cjuiro Livimoro

Yessica Quispe Felipe

Asesor:

Mg. Guido Ángel Huapaya Flores

Lima, noviembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA, EMAQ"** constituye la memoria que presentan las estudiantes Rossana Cjuiro Livimoro y Yessica Quispe Felipe para aspirar al título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 26 días del mes de noviembre del año 2020.



Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 16 días del mes de noviembre del año 2020 siendo las 18:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo el secretario: Lic. Alcides Alberto Flores Sáenz y como miembro: Lic. Felicidad Castillo Castillo y el asesor Mg. Guido Angelo Huapaya Flores, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: caso de la Empresa Municipal de Agua, EMAQ**” de las Bachilleres:

1. Rossana Cjuiro Livimoro
2. Yessica Quispe Felipe

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Rossana Cjuiro Livimoro

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

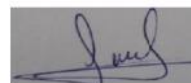
Candidato (b): Yessica Quispe Felipe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Índice

Resumen.....	5
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Metodología.....	9
Población.....	9
Instrumentos.....	10
Procedimiento.....	11
Resultados.....	11
<i>Diagnóstico de la empresa</i>	11
<i>Nivel descriptivo del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la empresa EMAQ.</i>	12
<i>Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa Municipal de Agua EMAQ</i>	12
<i>Correlación entre la variable síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la empresa EMAQ.</i>	12
<i>Correlación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la empresa EMAQ.</i>	13
<i>Correlación de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral</i>	13
<i>Correlación entre la falta de realización personal y satisfacción laboral.</i>	14
Discusión.....	15
Conclusiones.....	18
Referencias.....	19
Figuras y tablas.....	23
<i>Tabla 1 Datos Generales de los Trabajadores de la Empresa</i>	23
<i>Tabla 2 Nivel del Síndrome de Burnout en la Empresa Municipal de Agua EMAQ</i>	23
<i>Tabla 3 Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa Municipal de Agua EMAQ</i>	24
<i>Tabla 4 Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral</i>	24
<i>Tabla 5 Correlación entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral</i>	24
<i>Tabla 6 Correlación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral.</i>	24
<i>Tabla 7 Correlación entre la Falta de Realización Personal y la Satisfacción Laboral.</i>	24
Anexos.....	25
<i>Evidencia de sumisión de artículo</i>	25
<i>Copia de inscripción de perfil de proyecto de tesis aprobado en formato artículo</i>	26

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: caso de la empresa municipal de agua, EMAQ.

Burnout syndrome and job satisfaction: case of the municipal water company, EMAQ

Rossana Cjuiro ^{1*}, Yessica Quispe ¹

¹*Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú*

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo; determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ. De enfoque cuantitativo, estudio de diseño transversal no experimental, caso de estudio, tomó como muestra al total de la población (35) trabajadores de la empresa EMAQ. Para la medición de la variable síndrome de Burnout se hizo uso del Maslach Burnout Inventory (MBI), modelo teórico trifactorial de Maslach y Jackson y para la satisfacción laboral se usó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró. Hallando una relación indirecta -,614 significativa ,000, entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Concluyendo que existe una relación indirecta y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Palabras clave: Burnout, satisfacción laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The present investigation aims to; to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction of the staff of the municipal water company EMAQ. With a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design study, a case study, took as a sample the total population (35) workers of the EMAQ company. For the measurement of the Burnout syndrome variable, the Maslach Burnout Inventory (MBI), a theoretical trifactorial model of Maslach and Jackson, was used, and the S20 / 23 questionnaire by Meliá and Peiró was used for job satisfaction. Finding an indirect relationship – 614 significant, 000, between burnout syndrome and job satisfaction. Concluding that there is an indirect and significant relationship between Burnout syndrome and job satisfaction of the staff of the municipal water company EMAQ.

Keywords: Burnout, job satisfaction, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

* Autor de correspondencia: Rossana Cjuiro Livimoro
Correo electrónico: roxanacjuiro@upeu.edu.pe

Introducción

El trabajo es una actividad cotidiana de la humanidad desarrollada a lo largo de su existencia; esta situación puede llegar a desencadenar situaciones desfavorables debido a los constantes cambios en el ámbito laboral, por el incremento de exigencias y mayor competitividad profesional; provocando tensión, fatiga, estrés y agotamiento; estos síntomas se relacionan con el desgaste que produce la actividad laboral denominado síndrome de Burnout, que afecta la calidad de vida laboral y la atención a los clientes. Estudios anteriores realizados se enfocaron en grupos de estudiantes, Vílchez et al. (2016), enfermeros Álvarez et al. (2019), y docentes (Martínez (2015), encontrando niveles significativos de Burnout en este tipo de población, siendo muy pocos los estudios que realizan en una población similar a la nuestra (administrativo y operario), centrándose en el análisis del Burnout más no en la correlación con la satisfacción laboral. Por ello, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de la empresa municipal de agua EMAQ. Así como determinar la relación de las dimensiones del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral. Para generar nuevos conocimientos que permitan a las futuras investigaciones generar un campo de interés para establecer si este síndrome y sus consecuencias se presentan exclusivamente en profesiones asistenciales.

El síndrome de Burnout (SB) o síndrome de desgaste profesional, fue dado a conocer por primera vez en el año 1974 por el psiquiatra Freudenberg quien lo describió como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, desarrollada en aquellos profesionales que se dedican a brindar servicios y tienen contacto directo con sus beneficiarios (Martínez, 2015). Sin embargo, existen otros autores como Ramírez & Maturana (2011) y Rodríguez et al. (2007) quienes afirman que el síndrome de Burnout no es exclusivo de los profesionales de servicio como médicos, enfermeras y docentes, también este síndrome se puede desarrollar en otro tipo de profesionales.

Aparicio & Hereira (2017), en un estudio realizado en Colombia en el personal administrativo del tránsito demostró que el 17% de la muestra seleccionada presenta el síndrome de Burnout, 29% está en alto riesgo, y el 31% está en riesgo medio, mientras un 24% presentan niveles bajos, concluyendo que los mayores factores generadores de riesgo laboral, corresponden al exceso o falta de trabajo y falta de apoyo. Así como Rodríguez et al. (2007), indica que los resultados obtenidos en los ejecutivos y obreros no son despreciables.

Maslach y Jackson la definen como una respuesta al estrés laboral crónico, que va acompañado de actitudes y sentimientos negativos hacia sus compañeros de trabajo, y a su propio desempeño profesional. Concluyendo como un síndrome tridimensional que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal. Luego añadieron que el Burnout es una respuesta a estresores interpersonales generados por el trabajo, y sus síntomas se caracterizan por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo e ineficacia y carencia de la realización personal (Olivares, 2017).

En los años ochenta las doctoras Maslach y Jackson, desarrollaron un instrumento de valoración, denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) Olivares (2017), el cual cuenta con tres dimensiones: a) *agotamiento emocional*, la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación, pudiendo llegar a presentarse de forma física, psíquica o la combinación de ambas; b) *Despersonalización*, nace como una respuesta impersonal, fría y cínica hacia las personas que reciben la actividad profesional y se acompaña de un incremento de la irritabilidad y una desmotivación de cara al trabajo; c) *Falta de realización personal*, implica el surgimiento de sentimientos de incompetencia o fracaso. Supone respuestas negativas de cara a uno mismo y a su trabajo, se evita las relaciones personales y profesionales, muestra un bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima (Álvarez et al. 2019).

En el año 2000 la Organización Mundial de la Salud, la declaró como un factor de riesgo laboral ya que tiene la capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental y se pone en riesgo la vida de quien la sufre. El problema no queda ahí ya que el que lo padece posiblemente dará un servicio deficiente, el cual repercutirá en el logro de los objetivos de la empresa (Vílchez et al. 2016).

Un estado crónico de Burnout podría provocar alteraciones emocionales (pérdida de ideales, autculpa, depresión, ansiedad, frustración, fobias, susceptibilidad), físicas (pérdida del sueño, náuseas, dolores corporales, trastornos gastrointestinales), conductuales (trastorno en la alimentación, consumo excesivo de fármacos, café, alcohol o sustancias prohibidas), (Tomé & Ceinos, 2017; Rodríguez et al. 2007). Por lo que el Burnout no se debe conocer como estrés psicológico, sino como una respuesta a fuentes estresores internas (pensamientos, sentimientos, problemas psicológicos), y externas (entorno, exceso de trabajo, problemas familiares), (Monte, 2001).

En tanto, la satisfacción laboral desarrolló diferentes conceptos a lo largo de la historia, por lo que es difícil encontrar un único concepto ya que ello depende de la perspectiva de los autores, es así que Malander (2016), menciona que la satisfacción laboral está compuesta por un conjunto de actitudes positivas, que el personal presenta al realizar su trabajo. Mientras que Márquez et al. (2015), añade que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos positivos y negativos que desarrolla la persona frente a su trabajo el cual se genera por diferentes factores, los mismos que se relacionan con las labores que realiza y la situación emocional en la que se encuentra el trabajador. Así mismo Escobedo et al. (2014), indica que la satisfacción laboral se relaciona con varios componentes, como las variables psicológicas, sociales, culturales, físicas, ambientales, etc. también menciona que los factores ergo ambientales como la temperatura y la iluminación, favorecen la interacción de los trabajadores con el ambiente físico de trabajo añadiendo valor para maximizar la productividad, salud y bienestar. Por otro lado Sánchez & García (2017), indican que la satisfacción laboral se puede percibir por medio de diversos factores como la recompensa del trabajador con sueldos acordes al trabajo realizado, condiciones de trabajo adecuadas, un jefe inmediato amigable y comprensible que lo escuche cuando sea necesario. Sin embargo Limaymanta (2019), señala que existen tres componentes para definir la satisfacción laboral: cognitivo (relación con grupos de trabajo, salario, estilo de dirección), afectivo (estado emocional positivo de acuerdo a las condiciones de trabajo), comportamental (compromiso organizacional, involucramiento en el trabajo, actitud hacia su trabajo). Mientras que Bória et al. (2012), afirma que los trabajadores podrían estar satisfechos con su trabajo de acuerdo a algunos factores, pero no estar de acuerdo con otros; así mismo aquellos factores que producen satisfacción en unos podría provocar insatisfacción en otros. Por lo que no se puede pretender tener un concepto único de la satisfacción laboral ya que está estrechamente relacionada entre la situación laboral actual y la ideal.

Locke (1984), identifica diversas dimensiones para la satisfacción laboral entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar (Prado, 2017); (Asenjo et al. 2012).

Para entender con mayor amplitud la satisfacción laboral y sus factores Robbins (1999), define 4 factores claves para la satisfacción de un empleado: *reto del trabajo*, que se refieren a las tareas, funciones y metas que el empleado se enfrenta a diario, seguido del *sistema de recompensas justas*, que es considerada como la percepción que tiene el empleado sobre la forma en que su trabajo es valorado por la organización, así como las *condiciones favorables de*

trabajo, es decir el entorno físico cómodo y adecuado que permita un mejor desempeño al empleado, y *colegas que brinden apoyo - satisfacción con la supervisión*, es decir que sus colegas le brinden apoyo en el trabajo que realiza sobre todo cuando los papeles son ambiguos ya que si las funciones están claramente definidas no será necesario una supervisión estrecha, además de un salario que le permita cubrir sus necesidades básicas. A ello también se debería añadir la personalidad, la compatibilidad con el trabajo y la disposición genética del trabajador ya que algunos son optimistas y positivos.

La presente investigación se basa en dicha teoría para la elección del instrumento S20/23 Melià & Peiró (1998), el cual cuenta con una medición global de la satisfacción laboral. El cual fue validado en diversos contextos laborales en 1989, por lo que goza de una validez en base a la formulación directa de preguntas acerca de la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, cuenta con 5 constructos en el que se tiene en cuenta, la relación con sus supervisores, sentimientos de igualdad y justicia, el entorno laboral, condiciones físicas del trabajo, relación con los compañeros, horas de trabajo, remuneración, reconocimiento, participación, oportunidades, consideradas como conductores de satisfacción en el trabajo (Luengo et al. 2016).

Por lo expuesto es necesario estudiar las relaciones entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ya que estas dos variables muestran aspectos que influyen en el bienestar emocional y laboral de los trabajadores teniendo efecto negativo en la productividad, considerando que el personal de la empresa EMAQ, se ha visto obligado a cumplir una carga laboral excesiva por la emergencia sanitaria a causa del COVID – 19, al atender trabajos de desinfección, adicional al de sus funciones rutinarias generando desgano y fatiga; observándose un incremento en su nivel de estrés, el cual repercute en la satisfacción laboral del personal.

Metodología

La presente investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional se realizó por medio de un diseño no experimental transversal, a través de una encuesta. (Hernández et al. 2015).

Población

Por ser un tipo de muestra no probabilística, no nos basamos en fórmulas de probabilidad, para la elección de la muestra Hernández et al. (2015), dado que nuestra población total es de 35 trabajadores, entre administrativos (15) y operarios (20), de la empresa municipal de agua, EMAQ Quillabamba, razón por la cual la población también es nuestra muestra. Del total de nuestra muestra el 60% son nombrados y el 40% asisten por locación de servicios, respecto a la

jornada laboral, los trabajadores operarios cumplen con 2 turnos (día y noche), los cuales son rotativos semanalmente. Estos turnos a veces, se ven alterados por las diferentes necesidades y emergencias que se presentan en los usuarios en vista que los operarios realizan las labores de instalación de servicios de agua y desagüe, reparación de tuberías y mantenimiento de las redes de agua, pero por la pandemia estas labores se fueron extendiendo a realizar trabajos de desinfección y fumigación de las principales vías, mercados, centros de salud y la municipalidad. Mientras que los administrativos tienen una jornada laboral de 8 horas diarias de lunes a sábado, encargándose de la facturación, cobro y atención de reclamos del servicio prestado por la empresa.

Instrumentos

Para medir la variable síndrome de Burnout Perez et al. (2012), los trabajadores respondieron al Inventario de Burnout de Maslach (MBI), modelo teórico trifactorial de Maslach y Jackson, que fue adaptada a la realidad de los trabajadores. Por ello, en la redacción de los ítems, se adecuaron las referencias de salud por las de trabajo y las referencias de pacientes por referencias de clientes. El cuestionario quedo con 22 ítems, con tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; con una escala de Likert modificada de su formato original (0= Nunca; 1 = Pocas veces al año o menos; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Unas pocas veces al mes; 4 = Una vez a la semana; 5 = Pocas veces a la semana; 6 = Todos los días), por la siguiente versión: (Siempre: 5, Casi Siempre:4, Regularmente:3, Algunas Veces :2, Nunca:1). Su confiabilidad se dio a través de la prueba del coeficiente “ α ” (alfa) de Cronbach ,051; tomando en cuenta que la fiabilidad del instrumento base en mención arroja un valor de $\alpha = 0,84$ (Pérez et al. 2012). La validación del instrumento se dio a través de la técnica de juicio de expertos (2). Aun cuando la confiabilidad del instrumento salió bajo debido a la cantidad de nuestra población este podría incrementar en la medida que se incremente la población encuestada.

Para la variable satisfacción laboral se aplicó la encuesta de S20/23 Melià & Peiró (1998), el cual también fue adaptado a la realidad de los trabajadores y contiene 23 ítems agrupados en 5 escalas: satisfacción en la supervisión, satisfacción en el ambiente físico, satisfacción de las prestaciones, satisfacción intrínseca por su trabajo, satisfacción en la participación en la toma de decisiones, con una escala de Likert que también se modificó de su formato original (Insatisfecho: (Muy: 1 Bastante 2. Algo3) Indiferente: (4) Satisfecho: (Algo 5. Bastante 6. Muy7) por la versión Siempre: 5, Casi Siempre:4, Regularmente:3, Algunas Veces

:2, Nunca:1). Esto con la finalidad de que el cuestionario sea más comprensible por nuestra población de estudio. Para determinar su confiabilidad se tomó en cuenta el coeficiente “ α ” (alfa) de Cronbach ,087; teniendo como antecedente base un Alpha de 0.92 (Meliá & Peiró 1989). La validación de este instrumento se realizó a través de la técnica de juicio de expertos (2).

Además, se aplicó un cuestionario sociodemográfico en donde los sujetos encuestados informaron: edad, sexo, grado de instrucción, puesto laboral y años de servicio en la empresa.

Procedimiento

Previo a la aplicación de la encuesta se solicitó la autorización correspondiente a la empresa, obteniendo una respuesta positiva de parte del gerente quien a su vez nos colaboró en la aplicación de las encuestas, en vista que nuestro país y a nivel mundial venimos viviendo una emergencia sanitaria por el COVID-19 el cual no permite movilizarse libremente. Antes de la aplicación se presentó el consentimiento informado en el cual los participantes fueron informados del propósito de la investigación, los nombres y la institución del equipo investigador, así mismo se les indico los requerimientos para su colaboración, garantizando la confidencialidad y voluntariedad de su participación.

Resultados

Diagnóstico de la empresa

Tomando en cuenta la población de estudio en el caso específico de una empresa municipal de agua EMAQ. En la Tabla 1, se muestra que el 77,1% del personal oscila entre la edad de 31 a más años de edad, lo que implica que en su mayoría tiene carga familiar como jefes de hogar. En tanto, por las características del servicio que presta la empresa, se prioriza personal del sexo masculino el cual representa un 77%, en cuanto al grado de instrucción el 77.2% del personal cuenta con secundaria completa y técnico, el cual podría explicar la falta de realización personal que muestran los trabajadores, simultáneamente más de la mitad del personal 57,1%, es operario; en tanto el 51,4% tiene entre 6 y 21 años de servicio en la empresa lo que significa que existe una estabilidad laboral del personal.

Nivel descriptivo del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la empresa EMAQ.

En la Tabla 2 se observa que la Percepción de presentar rasgos de Síndrome de Burnout en la empresa municipal de agua EMAQ; se presenta, en un 8,6% de bajos rasgos a casi nada; mientras un 17,1% evidencia rasgos regulares de percepción del Síndrome de Burnout. Por otro lado, un 74,3% se observa en niveles de altos a muy altos la percepción de los rasgos de Burnout en la empresa municipal de agua EMAQ.

Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa Municipal de Agua EMAQ

En la Tabla 3 se observa que la Satisfacción laboral en la empresa municipal de agua EMAQ; se presenta, en un 65,7% en niveles de Insatisfecho a muy insatisfecho laboralmente; en tanto un 11,4% expresa estar regularmente satisfechos y tan sólo 22,9% evidencia estar satisfecho muy satisfechos laboralmente en la empresa municipal de agua EMAQ.

Correlación entre la variable síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la empresa EMAQ.

Para la determinación de los resultados previamente se plantearon las siguientes hipótesis de estudio:

Ho: No existe relación indirecta y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Ha: Existe relación indirecta y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Después, de realizar el análisis de la distribución de los datos bajo la prueba de estadísticas de normalidad: bajo el método de Shapiro-Wilk considerando el número de datos observados son menores a 50: evidenciando una distribución no paramétrica; para la variable síndrome de Burnout (,002) y para la variable Satisfacción laboral (,000). Se considera el uso de Tau_b de Kendall estadístico de correlación usado para datos no paramétricos con escala ordinal.

Por otro lado, bajo la hipótesis estadística $H_0: r=0$ y $H_1: r \neq 0$. En la Tabla 4 se muestra el resultado obtenido en la prueba de relación no paramétrica Tau_b de Kendall de -,614, el cual indica que existe una correlación en un grado considerable, indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral como se determina en el valor de $p=,000$ ($\alpha = ,000 < ,05$) indicando una relación indirecta y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza así la hipótesis nula.

Dicho de otro modo, en la empresa municipal de agua EMAQ, se verifica de forma significativa y en un grado considerable que; mientras mayor es el grado de Burnout menor es la satisfacción laboral; es probable que mientras los trabajadores presentan agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal el grado de satisfacción será considerablemente negativa en la empresa; o viceversa.

Correlación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la empresa EMAQ.

Para la determinación de los resultados previamente se plantearon las siguientes hipótesis de estudio:

Ho: No existe relación indirecta y significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Ha: Existe relación indirecta y significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Bajo el método de Shapiro-Wilk se evidenció una distribución no paramétrica; para la dimensión agotamiento emocional (,000) y para la variable satisfacción laboral (,000).

Por otro lado, bajo la hipótesis estadística $H_0: r=0$ y $H_1: r \neq 0$. En la Tabla 5 se observa el resultado obtenido en la prueba de relación no paramétrica Tau_b de Kendall de -,258, el cual indica que existe una correlación en un grado bajo, indirecta no significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral como se determina en el valor de $p=,075$ ($\alpha = ,000 >,05$) indicando que no existe significancia en la relación baja existente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula.

Dicho de otro modo, en la empresa municipal de agua EMAQ, se observa que existe un grado de agotamiento emocional bajo no significativo; aunque el grado de agotamiento emocional sea bajo la insatisfacción laboral se mantiene, aunque probablemente sea significativo a otros factores. Por lo que trabajar con personas les está produciendo tensión a algunos; lo que implica medianamente en el grado de satisfacción del trabajador de la empresa o viceversa.

Correlación de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral

Para la determinación de los resultados previamente se plantearon las siguientes hipótesis de estudio:

Ho: No existe relación indirecta y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Ha: Existe relación indirecta y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Bajo el método de Shapiro-Wilk se evidencio una distribución no paramétrica; para la dimensión despersonalización (,001) y para la variable satisfacción laboral (,000).

Por otro lado, bajo la hipótesis estadística $H_0: r=0$ y $H_1: r \neq 0$. En la Tabla 6 se puede observar el resultado obtenido en la prueba de relación no paramétrica Tau_b de Kendall de -,135, el cual indica que existe una correlación en un grado muy bajo, indirecta no significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral como se determina en el valor de $p=,339$ ($\alpha = ,000 >,05$) indicando que no existe significancia en la relación muy baja existente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula.

Dicho de otro modo, en la empresa municipal de agua EMAQ, se observa que existe un grado de despersonalización muy bajo no significativa; aunque el grado de despersonalización sea muy bajo la insatisfacción laboral se mantiene, pero probablemente sea significativo a otros factores. Es probable que el trabajo no interfiera en su vida personal y que realmente no le preocupa lo que les ocurre a los usuarios y que le es indiferente si los de su entorno no comprende su rol y les es fácil entablar trato tranquilo con los usuarios al margen de la satisfacción en el trabajo.

Correlación entre la falta de realización personal y satisfacción laboral.

Para la determinación de los resultados previamente se plantearon las siguientes hipótesis de estudio:

Ho: No existe relación indirecta y significativa entre la Falta de Realización Personal y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Ha: Existe relación indirecta y significativa entre la Falta de Realización Personal y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ.

Bajo el método de Shapiro-Wilk se evidencio una distribución no paramétrica; para la dimensión Falta de Realización Personal (,000) y para la variable satisfacción laboral (,000).

Por otro lado, bajo la hipótesis estadística $H_0: r=0$ y $H_1: r \neq 0$. En la Tabla 7 se puede observar el resultado obtenido en la prueba de relación no paramétrica Tau_b de Kendall de -,694 el cual indica que existe una correlación en un grado considerable, indirecta y significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral como se determina en el valor de $p=,000$ ($\alpha = ,000 < ,05$) indicando que existe una relación significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula.

Dicho de otro modo, en la empresa municipal de agua EMAQ, se observa que existe un grado considerable y significativo en la falta de realización personal de sus trabajadores, el cual implica en la insatisfacción laboral que se evidencia. Es probable que sus labores este implicando en su capacidad de atención, sintiendo que no puede más con el trabajo, el cual a su vez no le satisface; considerando que está trabajando demasiado y se siente frustrado; a la vez, percibe que los usuarios lo culpan dificultando su capacidad para entenderse con ellos y llegando a la conclusión que no consigue nada valioso en este trabajo.

Discusión

La pertinencia de este trabajo se centra en determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal que labora en la empresa municipal de agua EMAQ. En consecuencia, la hipótesis de partida señala que existe una relación indirecta y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal operativo y administrativo que labora en la empresa municipal de agua, EMAQ.

Tras someter la hipótesis a contraste empírico, los resultados obtenidos nos permiten afirmar que las hipótesis fijadas se contrastan en la dirección esperada. El Burnout tiene una relación inversa significativa con la satisfacción laboral, por lo que la variable síndrome de Burnout, puede ser explicado por la satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el síndrome de Burnout predice significativamente la satisfacción laboral, lo que implica que a medida que los trabajadores presenten indicios de Burnout, la incidencia de la satisfacción laboral disminuye. Ello tiene similitud con los resultados hallados por Vinuela et al. (2020), en un estudio realizado en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID- 19, señala que durante la pandemia de COVID-19 halló que el 90% del personal médico y de enfermería presentó SB moderado a severo, siendo el personal médico el afectado con más frecuencia. Así como, De Arco & Castillo (2020), en un estudio que tuvo como objetivo analizar las contribuciones de los trabajos

de investigación publicados entre 2018 y 2020, para aportar a la conceptualización sobre síndrome de desgaste profesional en época de pandemia, indica que el encierro, el cambio en las modalidades de trabajo, así como las labores del hogar, hacen que los trabajadores estén más propensos a sufrir el Síndrome del “quemado por el trabajo”.

Otros estudios como De Arco & Castillo (2020). Afirma también que este tema no es propio de un gremio de profesionales (como docentes, o profesionales del área de salud) sino que pueden padecerlo todos aquellos profesionales que se enfrenten a situaciones de estrés crónico causado por las labores diarias propias de sus cargos. Malander (2016), también encontró coincidencias en un estudio realizado en docentes, señaló que los factores de la satisfacción laboral predicen significativamente el Burnout. Discrepando con Freunderberger, quien afirmó que el SB es propio de profesionales asistenciales.

Se encontró una correlación baja indirecta no significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, ello puede ser explicado a consecuencia de la sobrecarga laboral que tienen los trabajadores por la pandemia ya que además de cumplir con su carga laboral diaria (instalación de agua, reparación de tuberías, limpieza de las captaciones, etc.) se incrementaron labores de desinfección de mercados, avenidas, centro de salud entre otros; provocando agotamiento, cansancio físico y tensión, razón por la cual el agotamiento emocional se ve comprometido y al estar en una etapa inicial casi imperceptible; probablemente esa sea la razón de que la relación con la satisfacción laboral sea de escasa correlación aunque no exista significancia, aunque el grado de agotamiento emocional sea bajo la insatisfacción laboral se mantiene. Discrepando con Atalaya (2018), que en un estudio realizado en trabajadores administrativos en una universidad estatal señala que existe una relación moderada, inversa y estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Así como también De Arco & Castillo (2020), que a raíz de la revisión de artículos entre 2018 – 2020, indica que la mayoría de estos resaltaron que de las 3 dimensiones del síndrome de Burnout la más relevante es el agotamiento emocional. Ello podría ser explicado ya que los artículos revisados fueron en su mayoría en personal médico y enfermeros que, a raíz de la pandemia y por las características de su trabajo tuvieron que afrontar altos niveles de agotamiento emocional.

Se encontró también una correlación indirecta muy baja no significativa entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral, a raíz del resultado obtenido, probablemente esta dimensión no tenga mayor incidencia en los trabajadores ya que por la

coyuntura, el personal no está en contacto directo con el cliente y todo trámite se viene haciendo de manera virtual; por lo tanto, aunque el grado de despersonalización sea muy baja la insatisfacción laboral se mantiene. Discrepando con Malander (2016), quien en una investigación señala que existe una relación negativa significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización. Por otro lado Batalla et al. (2020), en un estudio realizado para analizar el impacto en la salud mental de los profesionales sanitarios durante la COVID – 19; aunque no señala directamente la despersonalización como tal, indica que, durante la revisión de artículos se halló cuatro estudios, que incluyeron 5062 participantes encontrándose en esta población médicos, enfermeras y técnicos de Tongji, se detectó una prevalencia de un 13,4 % de síntomas de depresión ($\text{PHQ-9} \geq 10$). En otro estudio, una proporción considerable de participantes informaron de síntomas depresivos (50,4 %). Y en otros estudios el 50,7 % también presentaba síntomas depresivos ($\text{PHQ-9} \geq 5$). Es comprensible que la despersonalización se haya incrementado en este tipo de población a causa de la coyuntura ya que, tanto médicos, enfermeras y técnicos; forman parte de la primera línea de defensa para afrontar la pandemia.

Al analizar la dimensión falta de realización personal con la satisfacción laboral, se halló una relación inversa significativa resaltante demostrando que a mayor falta de realización personal menor es la satisfacción laboral, coincidiendo con Carpio & Requis (2016), que en un estudio realizado en enfermeros docentes de una universidad privada de Lima señala que el 63.1 % presentan falta de realización personal. Esto podría ser explicado de mejor manera, dado que el 77,2% de nuestra población de estudio sólo cuenta con estudios secundarios y formación técnica, lo cual explicaría la falta de realización personal, ya que que difícilmente podrían aspirar a ocupar puestos con mejores salarios y por consiguiente mejorar sus ingresos, el cual les permita tener un mejor estatus social.

Al realizar el análisis del nivel descriptivo del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral como complemento a la investigación se halló que un 74,3% percibe niveles altos a muy altos rasgos de Burnout, mientras que para la satisfacción laboral el 65,7% presenta niveles de Insatisfecho a muy insatisfecho laboralmente. Lo cual ayudaría a explicar la correlación entre estas dos variables.

Como limitación de esta investigación señalamos que, debido al diseño de investigación transversal, no se puede hacer un seguimiento a la evolución del Burnout o la satisfacción laboral en el tiempo. Otra limitación que se denota en esta investigación fue los limitados antecedentes del Burnout y satisfacción laboral en tiempos de pandemia para comparar resultados de Burnout

antes y durante la pandemia, también hallamos pocos antecedentes con características similares a nuestra población de estudio, encontrándose en su mayoría antecedentes en profesiones asistenciales, otro factor limitante fue el no haber encontrado estudios con los mismos instrumentos utilizados para nuestras variables es decir síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory) y satisfacción laboral (cuestionario S20/22).

Los resultados hallados en esta investigación sirven como referencia a futuras investigaciones que deseen hacer correlación entre el Burnout y la satisfacción laboral, con el tipo de población similar a la nuestra, demostrando que el síndrome de Burnout, no es una patología exclusiva de trabajadores asistenciales. El hecho de que se encuentre en personal administrativo y operario es importante ya que este síndrome podría ser un problema de salud pública que viene siendo ignorado, el cual viene afectando la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores trayendo consigo un bajo rendimiento laboral.

Conclusiones

Por lo expuesto a lo largo de este trabajo nos permite arribar a las siguientes conclusiones:

Podemos afirmar que hemos cumplido con el objetivo planteado en esta investigación dado que se halló que el síndrome de Burnout, así como sus dimensiones correlacionan de forma inversa con la satisfacción laboral, aunque el agotamiento emocional y la despersonalización no son significativas. El interés por estudiar estos constructos, se explica porque están muy relacionados con el rendimiento, eficacia del trabajo, calidad de atención al cliente, productividad, etc. por lo que es relevante que los trabajadores se sientan a gusto en el trabajo y por consiguiente sean más productivos.

También se demuestra que el síndrome de Burnout no es propio de aquellas profesiones asistenciales como lo señalaba Freunderberger, ya que con el paso de los años este síndrome también fue afectando otras profesiones (administrativos y operarios) como es el caso de esta investigación.

Con los resultados obtenidos en esta investigación, la empresa obtiene valiosa información para que se puedan implementar medidas que ayuden a paliar el síndrome de Burnout y en consecuencia tener trabajadores satisfechos el cual, repercutirá en los usuarios ya que recibirán un mejor trato por parte de los trabajadores.

Se podrían hacer estudios analizando diferentes contextos es decir una población similar a la nuestra, pero en distintos lugares (costa, sierra, selva), con la finalidad de conocer si la idiosincrasia de estas poblaciones favorece o no, la aparición de Burnout. También sería interesante analizar si las creencias religiosas influyen en los niveles de Burnout y la satisfacción laboral, a lo mejor existen religiones que ayuden a afrontar de mejor manera los problemas en el trabajo. Otro aspecto importante podría ser el contexto, tal vez en épocas de crisis como lo es ahora, los trabajadores estén más o menos propensos a contraer el síndrome de Burnout y consecuentemente este afecte la vida laboral.

Referencias

- Álvarez, L., Morí, P., & Gómez, C. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas Enferm*, 22(may), 290–299.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6898052>
- Aparicio, M. J., & Hereira, K. (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del Atlántico, 2017 [Universidad libre seccional Barranquilla Facultad de ciencias de la salud].
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10655/Trabajo tesis empastar majo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10655/Trabajo%20tesis%20empastar%20majo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asenjo, A., De Dios, M., Banqueri, M., & M, U. de G. (2012). Cualificación y satisfacción laboral : un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *ReiDOCrea*, 1, 12–20.
<http://www.ugr.es/local/miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf>
- Atalaya, M. C. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. *Universidad nacional mayor de San Marcos*.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Batalla, D., Campoverde, K., & Broncado, M. (2020). El impacto en la salud mental de los profesionales sanitarios durante la COVID - 19. *Rev Enferm Salud Ment*, 17–25.
<https://doi.org/10.5538/2385-703X.2020.16.17>
- Bória, S., Crespi, M., & Mascarilla, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Elsevier España, S.L.*, 9–16.
<https://www.elsevier.es/en-revista-cuadernos-economia-329-pdf-X0210026612536041>
- Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el

- Engagement en la intención de rotar en una empresa minera. Universidad del Pacífico - Escuela de postgrado.
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf
- Carpio, G., & Requis, S. J. (2016). “ Nivel de síndrome de Burnout en enfermeras docentes de práctica que laboran en una universidad privada de Lima .” *Agora*, 03(01), 329–336.
<http://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/viewFile/60/58>
- De Arco, L. K., & Castillo, J. A. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia : caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 115–123.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Escobedo, M. T., Cuautle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Escala de satisfacción laboral a partir de factores socioculturales y ergoambientales para los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Ciencia y Trabajo*, 16(51), 177–184.
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300009
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). Metodología de la investigación (6th ed., Vol. 3, Issue 2). <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Limaymanta, C. H. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 1–23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Luengo, C., Lara, R., & Lopez, Á. M. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de centros de atención primaria de las provincias de Ñuble y Valparaíso , Chile. *Enfermería Global*, N° 41, 195–207. <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion2.pdf>
- Malander, N. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177–182. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492016000300177>
- Malander, Nancy M. (2016). Síndrome de Burnout y satisfacción laborla en docentes de nivel secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177–182. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Malander, Nancy Marlene. (2016). Burnout syndrome and job satisfaction in secondary shool teachers. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177–182. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Márquez, D., Escobedo, M., Maynez, A., Hernández, A., Estebané, V., & Martínez, G. (2015).

- Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución de educación superior en ciudad Juárez. *Culcyt //Ingeniería Industrial*, 1(55), 136–145.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/754/721>
- Martínez, J. P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.001>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 1–11.
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Melià, J. L., & Peiró, J. M. (1998). Safety psychology psicología de la seguridad. *Universidad de Valencia*. <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
- Monte Gil, P. R. (2001). Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención: El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología científica.Com*, April, 6. [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
- Olivares Faúndez, V., & Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59–63.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Olivares, V. (2017). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 59–63.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Pacheco, S. G. (2016). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana. *Universidad Cayetano Heredia*. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relación+entre+la+percepción+del+clima+laboral+y+el+síndrome+de+Burnout+en+enfermeras+y+técnicas+de+enfermería+de+una+clínica+de+Lima+Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, C., Parra, P., Fasce, E., Ortiz, L., Bastías, N., & Bustamante, C. (2012). Estructura factorial y confiabilidad del inventario de burnout de Maslach en universitarios Chilenos. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XXI, núm.(0327–6716), 255–263.
<https://www.redalyc.org/pdf/2819/281929021006.pdf>
- Prado, C. (2017). Consultoría en empresa de marketing : clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista electrónica de investigación en ciencias económicas*, 5(10).

<https://doi.org/10.5377/reice.v5i10.5523>

Ramírez, M., & Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis*, 30, 1–13. <https://doi.org/10.4000/polis.2355>

Robbins, S. P. (1999). Comportamiento organizacional, 8va ed PRENTICE HALL (Marisa de). Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Rodríguez, Y., Rodríguez, D., Rueda, Y., Ruiz, Y., Manero, R., Linares, I., & Guevara, H. (2007). Síndrome de desgaste profesional en médicos residentes, ejecutivos y obreros de una empresa manufacturera. *Informe Médico*, 9(2), 81–90.

<https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=13169688&asa=Y&AN=24837385&h=co9xlGfdh98JAEDvh92Ty5tG37F2l65SMSuT%2fkm76%2f3Q%2fRywEOYJ2eLlwsio1h6TFRcC9oW2xYJgt%2fM5oZJ%2f7A%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=logi.n.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d13169688%26asa%3dY%26AN%3d24837385>

Sánchez, M. G., & García Vargas, M. de L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163.

<https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

Saravia, L. R. (2018). Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2217>

Tomé, D., & Ceinos, C. (2017). Aproximación a la influencia de la satisfacción laboral y el conflicto de rol en el síndrome del burnout en docentes de secundaria: un estudio de caso. *Innovación Educativa*, 27, 151–164. <https://doi.org/10.15304/ie.27.3989>

Vilchez, J. S., Arce, L. R., & Morán, C. (2016). Síndrome de burnout en estudiantes de medicina : frecuencia , características y factores asociados. *Acta Med Perú*.

<https://doi.org/10.35663/amp.2016.334.221>

Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E., & Vinueza, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. *SciELOPreprints*. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708>

Figuras y tablas

Tabla 1 *Datos Generales de los Trabajadores de la Empresa*

Información		Frecuencia	%
Edad	Menos de 20 años	0	0,0
	Entre 21 y 30	8	22,9
	Entre 31 y 41	14	40,0
	Más de 41	13	37,1
	Total	35	100
Sexo	Varón	27	77,1
	Mujer	8	22,9
	Total	35	100
Grado de Instrucción	Primaria	1	2,9
	Secundaria	15	42,9
	Técnico	12	34,3
	Superior	7	20,0
	Total	35	100
Puesto laboral	Administrativo	15	42,9
	Operario	20	57,1
	Total	35	100
Años de labor	Menos de 5 años	17	48,6
	Entre 6 y 10 años	13	37,1
	Entre 11 y 20 años	3	8,6
	Más de 21 años	2	5,7
	Total	35	100

Tabla 2 *Nivel del Síndrome de Burnout en la Empresa Municipal de Agua EMAQ*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Percepción de presentar rasgos Casi nada	1	2,9	2,9	2,9
Percepción de presentar rasgos Bajos	2	5,7	5,7	8,6
Percepción de presentar rasgos regulares	6	17,1	17,1	25,7
Percepción de presentar rasgos Altos	17	48,6	48,6	74,3
Percepción de presentar rasgos Muy Altos	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Tabla 3 *Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa Municipal de Agua EMAQ*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho laboralmente	20	57,1	57,1	57,1
Insatisfecho laboralmente	3	8,6	8,6	65,7
Regular satisfecho laboralmente	4	11,4	11,4	77,1
Satisfecho laboral	5	14,3	14,3	91,4
Muy satisfecho laboralmente	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Tabla 4 *Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral*

			Satisfacción Laboral
tau_b de Kendall	Síndrome Burnout	Coefficiente de correlación	-,614**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Tabla 5 *Correlación entre el agotamiento emocional y Satisfacción Laboral*

			Satisfacción Laboral
tau_b de Kendall	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	-,258
		Sig. (bilateral)	,075
		N	35

Tabla 6 *Correlación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral.*

			Satisfacción Laboral
tau_b de Kendall	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,135
		Sig. (bilateral)	,339
		N	35

Tabla 7 *Correlación entre la Falta de Realización Personal y la Satisfacción Laboral.*

			Satisfacción Laboral
tau_b de Kendall	Falta de realización personal	Coefficiente de correlación	-,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Anexos

Evidencia de sumisión de artículo



REVISTA UNIVER... 11:56 a. m.
para mí ✓



Estimada Profesora, muy buenos días,

A través de este mensaje le confirmo la recepción del documento correspondiente a su artículo **Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: caso de la empresa municipal de agua, EMAQ**, el cual entrará ahora a la primera fase de evaluación -a cargo del comité editorial de la revista-, concerniente a la pertinencia respecto al foco temático de la revista y el cumplimiento de requisitos iniciales. Tan pronto tengamos a disposición este concepto le estaremos notificando.

Por otra parte le confirmo que este documento estará participando en el proceso editorial para nuestra edición **número 90, enero a junio de 2021**.

Ante cualquier inquietud al respecto, no dude en comunicarse con nosotros y con gusto le responderemos,

Que tenga un lindo día y un excelente fin de semana,



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

RESOLUCIÓN N° 0896-2020 /UPEU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 09 de setiembre de 2020

VISTO:

El expediente de **Cjuiro Livimoro Rossana**, identificado(a) con código universitario N° y **Quispe Felipe Yessica**, identificado(a) con código universitario N° 201521483, de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, sede de estudios Lima.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del proyecto de trabajo de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Cjuiro Livimoro Rossana** y **Quispe Felipe Yessica**, han solicitado la inscripción de su perfil de proyecto de tesis titulado “**Síndrome de burnout y satisfacción laboral: caso de la empresa municipal de agua, EMAQ**”, y la designación de Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 09 de setiembre de 2020, y en aplicación con el Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado “**Síndrome de burnout y satisfacción laboral: caso de la empresa municipal de agua, EMAQ**”, y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar al **Huapaya Flores Angelo**, como ASESOR para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado, otorgándole un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Mg. Alcides Alberto Flores Saenz
Lic. Felicidad Castillo Castillo

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA

cc: • Interesado (2)
• Archivo (2)




Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza
SECRETARIO ACADÉMICO